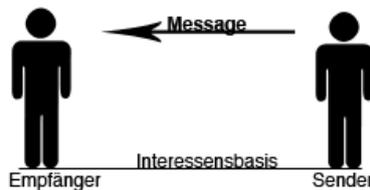


Um was geht's hier eigentlich? Mit vier Ohren empfangen

- Grundlagen zum Sender und Empfänger
- Freie Auswahl des Empfängers
- Einseitige Empfangsgewohnheiten
 - Das Sach-Ohr
 - Das Beziehungs-Ohr
 - Das Selbstoffenbarungs-Ohr
 - Das Appell-Ohr
- Die ankommende Nachricht - Ein Machwerk des Empfängers
- Literatur

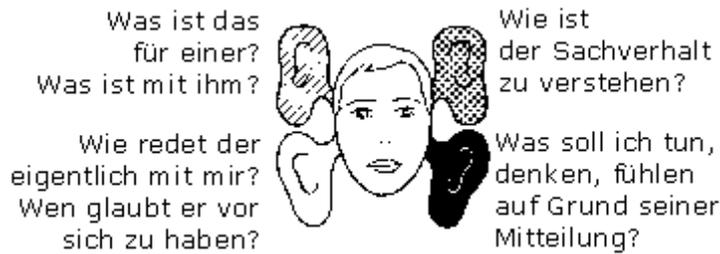
Grundlagen zum Sender und Empfänger

Eine Kommunikation benötigt immer jeweils einen Sender, der etwas mitteilen möchte und einen Empfänger, der die Mitteilung erhält. Die Grundlage für eine Kommunikation bildet in der Regel eine gemeinsame Interessenbasis. Somit ergeben sich zwei Pole der Kommunikation.



Aus der Sicht des Empfängers kann eine Nachricht auf vier verschiedene Ohren aufgenommen werden.

1. Mit dem Sach-Ohr versucht er zu verstehen.
2. Das Beziehungs-Ohr lässt ihn emotional aufhorchen.
3. Das Selbstoffenbarungs-Ohr hört verborgene Offenbarungen des Senders.
4. Das Appell-Ohr lässt ihn die Frage stellen, was zu tun ist.



Die „Freie Auswahl“ des Empfängers

Der Empfänger hat die freie Auswahl, auf welche Seite der Nachricht er reagieren soll. Diese freie Auswahl kann somit auch zu Störungen in der Kommunikation führen. Auf Grund dessen ist es sehr bedeutsam, dass die „Vierohrigkeit“ zur kommunikations- psychologischen Grundausrüstung jedes Empfängers gehört.

Bei vielen Empfängern sind jedoch meistens „die vier Ohren“ nicht gleich gut ausgebildet. So gibt es vier verschiedene Ohren, die hier einmal vorgestellt sind:

1. Das Sach- Ohr

Bei vielen Menschen ist besonders das Sach- Ohr gut ausgebildet. Dies kann vor allem dann verhängnisvoll werden, wenn das eigentliche Problem nicht auf der Sachebene liegt, sondern auf der zwischenmenschlichen Ebene. Andersherum ist es jedoch auch möglich, dass Beziehungsprobleme mit Sachargumenten angefochten werden. Liegt dieser Fall vor, sprechen wir von einer gescheiterten Kommunikation.

Dazu ein Beispiel, das diese Situation verdeutlicht:

Mutter: „Und zieh dir 'ne Jacke über, ja?- Es ist kalt draußen.“

Tochter: (in etwas „patzigem“ Tonfall): „Warum denn? Ist doch gar nicht kalt!“

Die Tochter hört auf dem „Beziehungs- Ohr“ und fühlt sich „wie ein kleines Kind“ und lehnt die Botschaft ab. Sie reagiert jedoch auf der Sachebene.

Der Konflikt wird somit auf der Sachebene ausgetragen, obwohl dieser auf der Beziehungsebene vorhanden ist.

- Besser: *Tochter: „Ich finde deinen Vorschlag nicht verkehrt, aber hör auf, mir solche Anweisungen zu geben; ich fühle mich dann wie ein kleines Kind.“*

Dies zeigt eine mehrseitige Kommunikation.

2. Das Beziehungs-Ohr

Personen bei denen das Beziehungs-Ohr besonders gut ausgeprägt ist, neigen dazu, alles persönlich zu nehmen. Sie warten mehr oder weniger darauf, eine Nachricht so zu verdrehen, dass sie sich gegen die eigene Person richtet. So gibt es oft Verwechslungen mit dem Selbstoffenbarungsohr. Dazu ein Beispiel, welches diese Situation verdeutlicht:

„Die Ampel ist grün!“ - „Er denkt, ich bin keine gute Autofahrerin...“

Dabei können einige Fehler auftreten. So zum Beispiel ist die Aussage vielleicht nur auf dem Sach-Ohr gemeint, wird aber mit dem Beziehungs-Ohr aufgenommen. So sollte man vermeiden Nachrichten nur mit dem Beziehungs-Ohr zu interpretieren, sondern auch mal mit einem anderen Ohr, wie beispielsweise dem Selbstoffenbarungsohr.

3. Das Selbstoffenbarungsohr

Hier nimmt der Empfänger in der Nachricht des Senders eine versteckte Botschaft über den Sender auf. Dabei tritt ein Problem auf. Nimmt der Empfänger bloß noch diese Seite der Nachricht wahr, so ist Kritik an ihm unmöglich.

Dieses Ohr ist besonders bei Gesprächstherapeuten besonders ausgeprägt. Hinzu kommt, dass um eine solche Selbstoffenbarung in einer Nachricht zu erkennen, Empathie nötig.

Ein Beispiel dafür wäre:

„Die Ampel ist grün!“ - „Er hatte wohl einen stressigen Tag heute und ist schlecht gelaunt.“

4. Das Appell-Ohr

Menschen bei denen das Appell-Ohr besonders ausgeprägt ist, möchten es ihren Mitmenschen immer recht machen und die Wünsche und Erwartungen erfüllen, obwohl diese sie nicht direkt äußern. Ein solcher Mensch achtet weniger auf seine eigenen Bedürfnisse und stellt diese oft in den Hintergrund, da die volle Konzentration auf dem Gesagten seiner Mitmenschen liegt um auch jeden Appell herauszuhören.

Um dieses zu verdeutlichen ein Beispiel:

„Die Ampel ist grün!“ - „Jetzt fahr schneller, dann schaffen wir das noch rüber!“

Durch bewussten Missbrauch, des Appell-Ohrs, kann der Sender den Empfänger in seinem Verhalten manipulieren. Dieser Missbrauch wird auch als finale Betrachtungsweise bezeichnet.

Werden die Botschaften auf Sach-, Beziehungs- und Selbstoffenbarungsebene auf die Appellwirkung hin ausgerichtet, spricht man von Funktionalisierung.

Die ankommende Nachricht – Ein „Machtwerk“ des Empfängers

Wie schon in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt, besitzt die vom Sender gesendete Nachricht auf der Seite des Empfängers, je nach Ausprägung des „Ohres“ eine Vielzahl an Bedeutungen, sodass grobe Missverständnisse nicht ausgeschlossen sind.

Diese Diskrepanz zwischen Gemeintem und Gehörtem ist darauf zurück zu führen, dass die Kodierung und Dekodierung subjektiv beeinträchtigt ist und somit von Person zu Person unterschiedlich ist. Der Sender versucht „seine zu übermittelnden Gedanken, Absichten, Kenntnisse...in vernehmbare Zeichen“ (Rowohl, 1996, S. 61) zu transkribieren, hierbei entfällt jedoch die Verknüpfung der Bedeutungen zu den jeweiligen Zeichen. Die nun kodierte, ankommende Nachricht muss vom Empfänger dekodiert werden. Dieser Vorgang, eine Ansammlung von Zeichen zu interpretieren ist in einem hohem Maße von dessen „Erwartungen, Befürchtungen, Vorerfahrungen“ (Rowohl, 1996, S. 61) beeinflusst, sodass Fehler bei der Übertragung von Inhalten nicht selten vorkommen.

Ein wichtiger Aspekt für diese Missverständnisse sind die unterschiedlichen Sprachgewohnheiten, die sowohl kulturellen als auch gesellschaftlichen Ursprünge sind. Diese Faktoren stören die Kommunikation nicht nur auf der Sachebene, sondern auch auf der Beziehungsebene.

Entsteht eine solche Störung, dann gibt es zwei Varianten, wie diese im Informationsaustausch auftreten kann:

1. Möglichkeit wäre, dass der Übertragungsfehler vom Sender erkannt wird, da zum Beispiel die fehlgeleitete Reaktion des Empfängers offensichtlich ist. In einer solchen Situation kann der Fehler behoben werden, indem man explizit auf diesen eingeht. Hierbei wird von einem offensichtlichen Missverständnis gesprochen.
2. Viel gravierender für eine Kommunikation ist das verdeckte Missverständnis, wobei die Störung nicht erkannt wird und folglich die „Beziehung aus dem Verborgenen“ ((Rowohl, 1996, S. 63)) beeinträchtigt wird. Derartige Missverständnisse beruhen auf „der Quadratur der Nachricht“ (Rowohl, 1996, S. 63) und sind keine Seltenheit im Kommunikationsalltag.

Die Ursachen für Empfangsfehler

Es gibt verschiedene Ursachen für Empfangsfehler, die aber wohl wichtigste Ursache ist, dass Sender und Empfänger aus verschiedenen Sprachmilieus kommen. Aus diesen verschiedenen Sprachmilieus folgt, dass sie auch unterschiedliche Sprachgewohnheiten haben.

Diese unterschiedlichen Sprachmilieus kommen durch verschiedene Kulturen oder Gesellschaftsschichten zustande. Durch diese verschiedenen Milieus bekommen die empfangenen Nachrichten auch verschiedene oder neue Bedeutungen und das nicht nur auf der Sachebene, sondern vor allem auch auf der Beziehungsebene.

So sind zum Beispiel wichtige Faktoren für solche Empfangsfehler

1. Das Selbstbild des Empfängers

Dieser Punkt erklärt sich am besten durch ein Beispiel:

Wer selbst nicht viel von sich hält, nimmt jede noch so harmlose Botschaft negativ auf. Der Grund hierfür ist recht simpel: Der Empfänger will sein negatives Selbstbild bestätigen. So kommt der Empfänger nicht aus diesem Negativkreislauf raus und er wird deshalb auch als Teufelskreislauf bezeichnet.

2. Das Bild des Senders aus den Augen vom Empfänger

Hier ist es wichtig, dass umso besser der Empfänger den Sender kennt, desto leichter ist das Gemeinte im Geäußerten zu entdecken. Oft wird der Sender in Schubladen gesteckt, bevor der Empfänger die Möglichkeit hat etwas über den Sender zu erfahren. So wird dieses Schubladendenken durch mehrere Gespräche verdrängt, denn der Empfänger vervollständigt sein Bild des Senders durch unterschiedliche Faktoren. Diese entstehende Bild gibt dann den Schlüssel für die Interpretation der Nachricht.

3. Phänomen der korrelierten Botschaft (Korrelation = Beziehung zwischen zwei oder mehreren Merkmalen, Zuständen oder Ereignissen)

Hier werden Appelle meist gereizt aufgenommen, weil für den Empfänger immer die Botschaft mitschwingt „du hättest längst...“.

So haben negative Gefühle die als Kernbotschaft in einer Aussage stecken, oft eine Täterzuweisung, zu mindestens auf der Beziehungsebene. Diese beiden Dinge sind recht häufig miteinander verknüpft.

So hat der Empfänger bei negativen Äußerungen auch oftmals das Gefühl Rat zu geben oder Abhilfe zu schaffen. Ein Beispiel um dies zu verdeutlichen:

„Als Appell wird nicht „Hilf mir“ sondern „Hör mir zu“ verstanden“

Metakommunikation

Eine solche Kommunikation ist oft nicht möglich, aufgrund eines überempfindlichen Beziehungssohrs.

Dabei sollen durch die Metakommunikation Gefühle klar ausgedrückt werden.

Ein Beispiel zeigt, wie leicht Kommunikationsfehler durch Metakommunikation zu vermeiden wären:

Wenn ich sage ich bin enttäuscht, dann meine ich damit nicht, du wärst schuld an dieser Enttäuschung. Ich möchte nur sagen, was im Moment mit mir los ist.

Literatur

Mit vier Ohren empfangen. In: Miteinander reden I, Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation/Friedemann Schulz von Thun.-Reinbek: Rowohlt 1996, S. 44 - 68